

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Karyawan merupakan aset terpenting yang memiliki pengaruh sangat besar terhadap kesuksesan sebuah perusahaan. Karyawan sebagai setiap individu yang memberikan jasa kepada perusahaan ataupun organisasi yang membutuhkan jasa tenaga kerja, yang mana dari jasa tersebut, karyawan akan mendapatkan balas jasa berupa gaji dan kompensasi-kompensasi lainnya. Karyawan dalam kesehariannya tidak akan terlepas dari masalah dalam pekerjaannya. Masalah-masalah yang dialami karyawan tersebut jika tidak cepat diselesaikan maka akan timbul rasa stress di pekerjaannya. Reaksi stres biasanya berisikan keluhan, baik dari aspek fisik maupun emosional. Keluhan tersebut akan menimbulkan upaya untuk mengatasinya. Seseorang akan berusaha dengan berbagai cara mengelola stres, akan tetapi tidak semua orang berhasil melakukannya. Seseorang yang tidak mampu menangani stres, akan mengakibatkan seseorang terbelenggu dalam situasi yang memperburuk kondisi fisik maupun mentalnya. Karyawan yang mengalami stress yang tinggi pada pekerjaan akan cenderung merasa lelah dan sinis pada apa yang dia kerjakan, sehingga akan menimbulkan rasa acuh tak acuh pada pekerjaannya dan juga dapat mengurangi kinerja dalam pekerjaannya tersebut. Hal tersebut merupakan kondisi yang dinamakan *Burnout*. Maslach (1996) mengatakan bahwa *burnout* adalah gejala kelelahan emosional, dipersonalisasi, dan pengurangan prestasi individu yang akan terjadi pada individual yang bekerja dengan orang lain dalam kapasitas tertentu. Istilah *Burnout* pertama kali dikemukakan oleh Freudenberger pada tahun 1974 dalam (Aeria, 1998).

Karyawan bagian produksi di sebuah pabrik rokok bekerja di lingkungan yang tidak nyaman yang akan rawan menyebabkan pekerja merasa stress pada pekerjaannya. Lokasi yang kurang nyaman tersebut seperti, kurang terpenuhinya fasilitas kerja sehari-hari, dan deadline yang ketat untuk mengejar target produksi setiap hari. Fenomena tersebut merupakan salah satu faktor yang dapat menyebabkan stress kerja yang dikemukakan oleh Menurut Gibson (1987) yaitu stressor dari lingkungan yang kurang nyaman dan stressor dari individu yang berupa beban kerja yang dirasa berlebihan.

Penelitian-penelitian awal tentang *burnout* kemudian dijadikan dasar pengembangan teori *burnout*. Penelitian-penelitian awal tersebut banyak dilakukan dengan latar belakang pekerjaan *human service*, yaitu orang yang bekerja pada bidang pelayanan kemanusiaan dan bekerja erat dengan masyarakat, misalnya perawat, pekerja sosial, guru, konselor, dokter, dan polisi. *Burnout* bisa saja muncul di berbagai jenis pekerjaan, termasuk pekerjaan dengan latar belakang *nonhuman service*. Muchinsky (Farhati dan Rosyid, 1996) menyatakan bahwa *burnout* tidak hanya terbatas pada pekerjaan dengan latar belakang *human service*, tapi juga bisa terjadi pada segala jenis pekerjaan bila memang ada tekanan, dan juga semakin berkurangnya energy yang dihasilkan bila terjadi frustrasi yang berkelanjutan. *Burnout* adalah suatu sindrom kelelahan fisik, emosional dan mental yang ditunjang dengan perasaan rendahnya harga diri, yang disebabkan oleh stress yang intens dan berkepanjangan.

*Burnout* nampak kedampak negatif pada jalannya organisasi suatu perusahaan. Bahrul (2003) dalam penelitiannya memaparkan bahwa stresor pada karyawan cukup bervariasi, berdasarkan urutannya lima stresor terbesar adalah: beban kerja berlebih sebesar 82,2%; 2) pemberian upah yang tidak adil 57,9%; 3) kondisi lingkungan kerja 52,3% ; 4) beban kerja kurang 48,6%; 5) tidak diikuti dalam pengambilan keputusan 44,9%. Menurut penelitian di Universitas Sanata Dharma Yogyakarta (Wicaksana, 2009) bekerja terlalu lama meningkatkan resiko stres atau cedera. Menurut studi tersebut, sekitar 60% respon yang sering bekerja lembur cenderung lebih mudah stres. Sedikitnya sepertiga responden yang bekerja 12 jam tiap hari juga mengandung resiko sama.

Survei menemukan bahwa lebih dari seperempat responden percaya bahwa kurang dari 20% absensi staf benar-benar berkaitan dengan kondisi sakit. Tapi, persentase yang sama berpikir bahwa lebih dari 80% karyawan absen (hanya) karena sakit ringan atau tidak benar-benar sakit, yang mana hal ini bisa mengindikasikan adanya gejala tidak peduli dari karyawan kepada produktivitas perusahaan sebagai bentuk dari gejala *burnout* (Ika, 2009).

Menurut Lorenz (1990) *burnout* dan *stress* merupakan suatu hal yang berbeda. *Burnout* lebih berat dari pada *stress*. *Burnout* pada dasarnya bukan gejala dari *stress* kerja, melainkan hasil dari *stress* kerja yang tidak dapat dikendalikan dan merupakan suatu keadaan yang serius. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa pekerja *human service* (seperti perawat, guru, polisi, pekerja sosial atau buruh pabrik) mengalami *burnout* dalam merespon terhadap stress kerja. Stres yang terjadi pada

pekerjaan yang disebabkan oleh kondisi-kondisi tertentu, apabila berlarut-larut akan menimbulkan *burnout* (kelelahan mental, fisik dan emosional).

*Burnout* diharapkan tidak dialami oleh karyawan. Upaya tiap perusahaan dalam mengatasi *burnout* berbeda-beda, antara lain; melakukan penyuluhan terhadap karyawan, yaitu pengetahuan dasar tentang stress dan cara penanganannya, informasi tentang cara mendapatkan pertolongan dan kebijakan-kebijakan perusahaan tentang kesehatan jiwa. Pihak perusahaan juga mengupayakan menciptakan kondisi suasana kerja yang kondusif dan perbaikan lingkungan kerja baik secara fisik maupun sosial. Misalnya: pemberian cuti, rekreasi, *outbond*, pemeriksaan kesehatan, *family gathering*, pemberian insentif atau upah lembur yang tinggi.

Kondisi *burnout* ada kalanya terjadi pada pekerjaan yang dituntut maksimal dan sempurna namun di bawah *deadline* waktu kerja secara terus menerus secara psikologis membuat sebagian karyawan sering merasa tertekan, kehilangan konsentrasi, apatis, dan kurang peduli dengan lingkungan sosial. Akibat tekanan kerja yang berat tersebut terkadang menjadi penyebab terjadinya kesalahan dalam bekerja. Menurut Rosyid (1996) bahwa dinamika terjadinya *burnout* tidak hanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lingkungan saja, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor individual atau faktor dari dalam, seperti usia, jenis kelamin, suku, kemampuan, pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki, minat, dan kepribadian.

Schultz & Schultz (1994) mengungkapkan bahwa wanita memperlihatkan frekuensi lebih besar untuk mengalami *burnout* daripada pria, disebabkan karena seringnya wanita mengalami kelelahan emosional. Di samping itu Davidson & Klevens (dalam Ema, 2004) juga mengatakan bahwa wanita lebih menunjukkan tingkat *burnout* yang tinggi secara signifikan dengan memperhatikan konflik antara karir dan keluarga dibandingkan dengan pria.

Menurut Brewer & McMahan (2004) Adapun faktor lingkungan pekerjaan yang ikut berperan dalam terjadinya kelelahan kerja (*burnout*) menurut penelitian adalah stress kerja. *Burnout* yang terjadi karena banyaknya faktor pemicu stress membuat individu secara emosional sudah tidak mampu lagi mentolerir kondisi stress tersebut sehingga menimbulkan kelelahan emosional. Suharto (2007) menambahkan bahwa *burnout* sangat terkait dengan stress. *Burnout* merupakan salah satu reaksi terhadap situasi yang sangat menegangkan (stress). Istilah ini sangat terkait dengan istilah-istilah seperti keterasingan, acuh tak acuh, apatis, sinis, pesimis, kelelahan fisik dan mental, atau ketegangan yang teramat.

Stress adalah respon individu terhadap keadaan-keadaan dan peristiwa-peristiwa yang mengancam dan menekan individu serta mengurangi kemampuan-kemampuan mereka menghadapinya (Santrock, 2002). Lazarus (dalam Baskoro, 2003) berpendapat bahwa stres merupakan gejala yang terjadi di dalam proses penyesuaian antara individu dengan lingkungannya, selanjutnya stress akan terjadi bila ada tuntutan-tuntutan terhadap individu melebihi kemampuan penyesuaiannya. Hal ini dapat dikatakan bahwa stress sebagai bentuk hubungan antara individu dengan lingkungannya yang dinilai sebagai sesuatu yang mengancam atau sesuatu yang menekan.

Stress kerja menurut Mambu (dalam Baskoro, 2003) disimpulkan sebagai 1. Pola reaksi yang dihasilkan seseorang sebagai akibat hadirnya suatu desakan dari lingkungannya. Reaksi tersebut dapat bersifat psikologis dan fisiologis yang bertujuan untuk mempertahankan integritasnya. Selanjutnya reaksi-reaksi ini mungkin dapat bertindak sebagai suatu rangsang yang dapat menghasilkan reaksi berikutnya; 2. Stress, merupakan desakan yang datangnya dari lingkungan yang dirasakan mengganggu keseimbangan diri seseorang atau dalam beberapa hal dapat rusak.

Stres kerja akan mempengaruhi secara negatif kinerja seorang karyawan karena dengan gejalanya yang meliputi gejala fisik, gejala psikologis, dan gejala perilaku akan dapat mengganggu pola kerja karyawan tersebut. Adanya keluhan-keluhan maupun alasan-alasan yang diberikan karyawan berkaitan dengan stres yang dialaminya maka perusahaan akan menderita kerugian misalnya terjadi kelelahan dalam bekerja atau yang bisa disebut dengan *burnout*. Dampaknya perusahaan akan merugi dan tidak dapat berkembang dengan baik.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti ingin mengenal lebih dalam tentang hubungan antara stres kerja dengan *burnout*.

## **B. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis, hubungan antara stress kerja dengan kecenderungan *burnout* pada karyawan.

## **C. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu psikologi khususnya psikologi industri dan organisasi.

### **2. Manfaat Praktis**

Diharapkan dapat menambah dan memberikan informasi atau wawasan pada karyawan perusahaan tentang dampak stress kerja guna menghindari dan mengatasi terjadinya *burnout*.